webCRM App para Hootsuite
Manual de Usuario

Enero 6, 2015

Contenidos

Generalidades 3
Configurar la Integración webCRM – Hootsuite en webCRM 6
Añada Atributos y Campos Personalizados 6
Mapear los campos y atributos entre webCRM y Hootsuite. 6
webCRM App Funciones Principales 10
Acceso a webCRM desde la App de Hootsuite 11
Crear/Actualizar un Lead desde Facebook o cuenta de Twitter 12
Crear una Actividad/Tarea 15
Añadir un Comentario 18

Generalidades

Nuestro APP Hootsuite se conecta con Twitter, Facebook y otras redes sociales. Esto permite:

1. Crear/Actualizar un Lead.
2. Crear una Actividad.
3. Añadir un Comentario a un Lead existente.

En relación al uso del App necesitas activar una cuenta Hootsuite, y seguir los siguientes pasos:

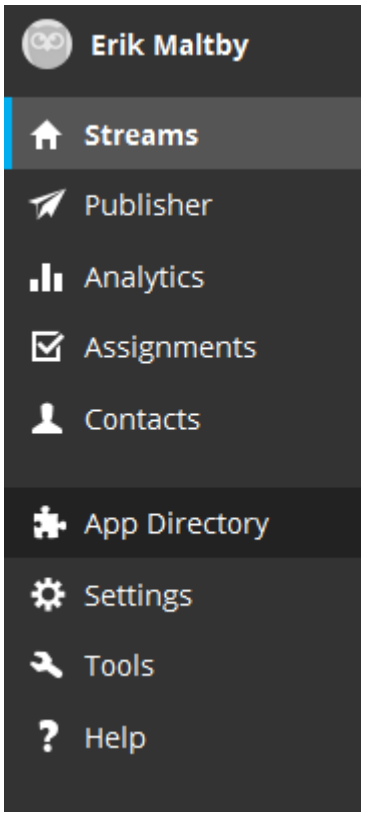
1. **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**
2. Configurar la Integración webCRM – Hootsuite en webCRM

NOTA: La integración de webCRM – Hootsuite es gratuita para los clientes de la versión Plus y Enterprise de webCRM.

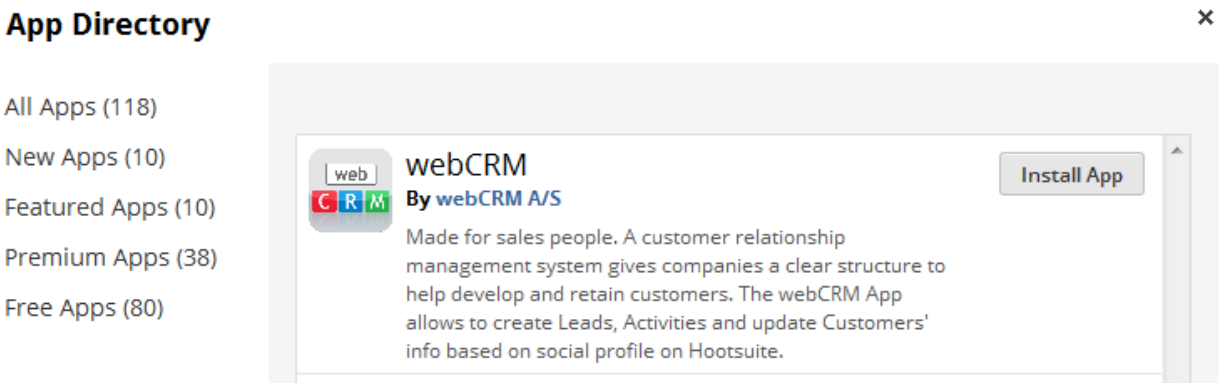
Para instalar la integración webCRM – Hootsuite debe tener los permisos necesarios

Puedes instalar la Aplicación de webCRM desde el **Directorio de App**:

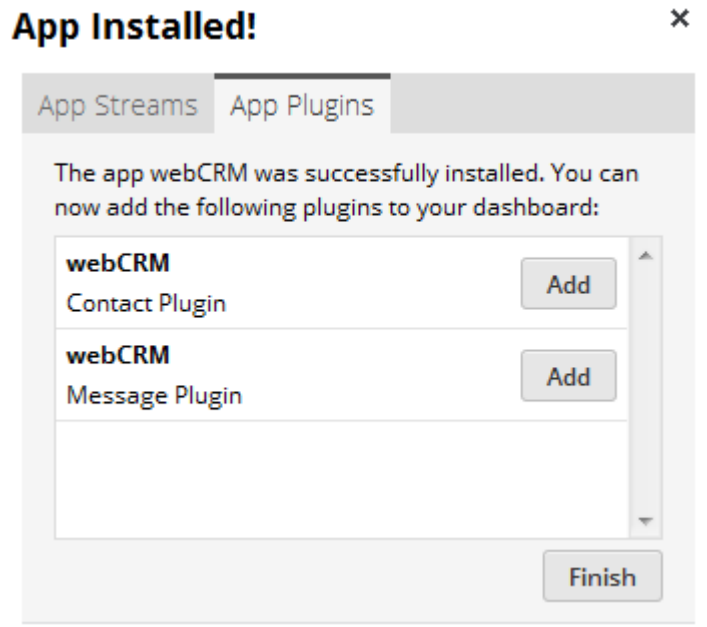
1. Seleccionar en el menu el **Directorio de App** desde Hootsuite

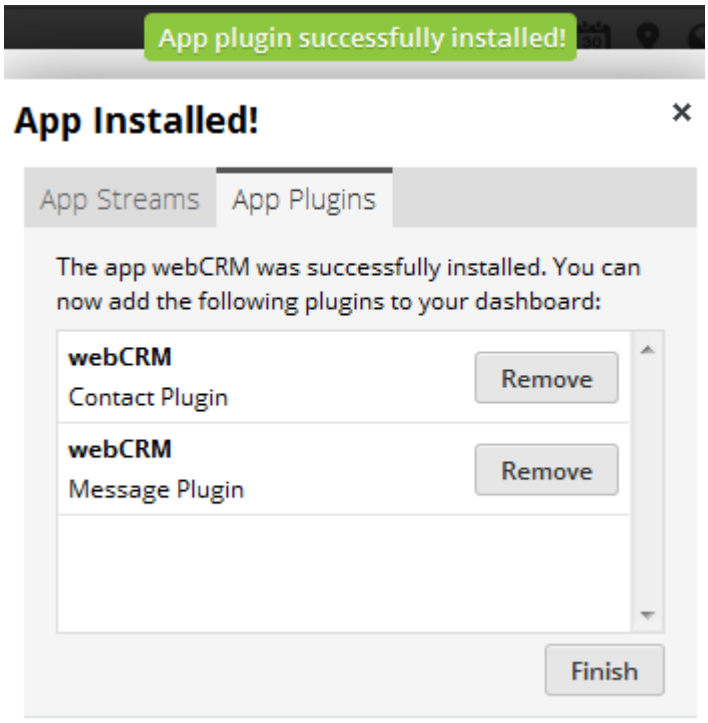


2. Localice la APP de **webCRM**


App Directory
All Apps (118)
New Apps (10)
Featured Apps (10)
Premium Apps (38)
Free Apps (80)
webCRM
By webCRM A/S
Install App
Made for sales people. A customer relationship management system gives companies a clear structure to help develop and retain customers. The webCRM App allows to create Leads, Activities and update Customers' info based on social profile on Hootsuite.

3. Instalar el Plugin





4. Finalizado

NOTA: La aplicación está instalada pero aún no hemos acabado, ahora tenemos que configurarlo,veámoslo en el siguente apartado.
Sólo contactos y Mensajes están disponibles. webCRM Stream estará disponible pronto.

Configurar la Integración webCRM – Hootsuite en webCRM

Para configurar la integración webCRM – Hootsuite necesitas:

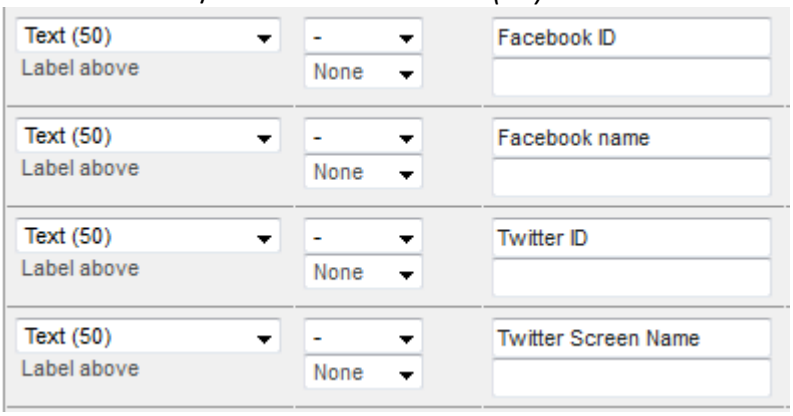
1. Añadir atributos personalizados para almacenar los datos de Facebook y Twitter relacionados
2. Mapear los atributos entre webCRM y Hootsuite.

NOTA: Para instalar la integración webCRM – Hootsuite debe tener los permisos necesarios.

Añada Atributos y Campos Personalizados

Para añadir campos personalizados, debes tener los permisos necesarios, y realizar el proceso:

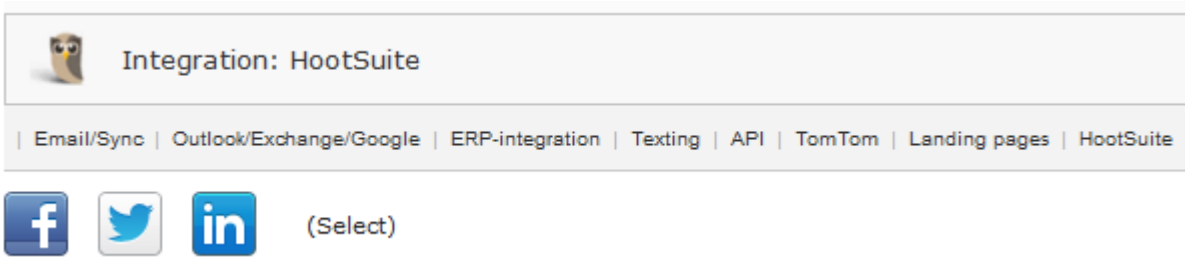
1. Ir a webCRM *Configuración → Ajustes Principales → En Campos de Datos*.
2. Asegúrese de que los siguientes campos están habilitados:
    a. [Personas].[Saludo]
    b. [Personas].[Cargo]
    c. [Personas].[Skype]
    d. [Activities].[Comentario]
3. Ir a webCRM *Configuración → Campos Personalizados → Personas/Contactos*.
4. Cree los siguientes Campos Personalizados:
    a. ID Facebook – *Text(50)*
    b. Nombre Facebook – *Text(50)*
    c. ID Twitter – *Text(50)*
    d. Nombre/Cuenta Twitter – *Text(50)*



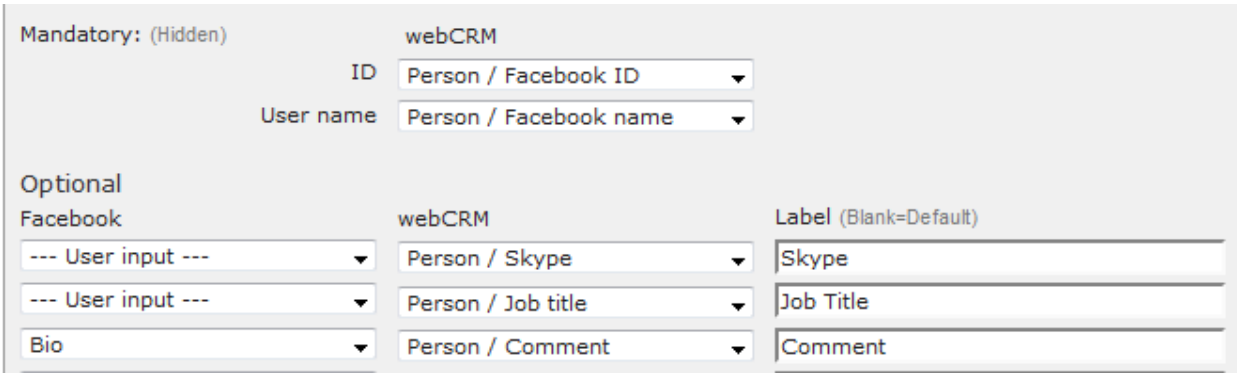
Mapear los campos y atributos entre webCRM y Hootsuite.

Para mapear los campos personalizados entre webCRM y Hootsuite, debes contar con los permisos necesarios, y realizar los siguientes pasos:

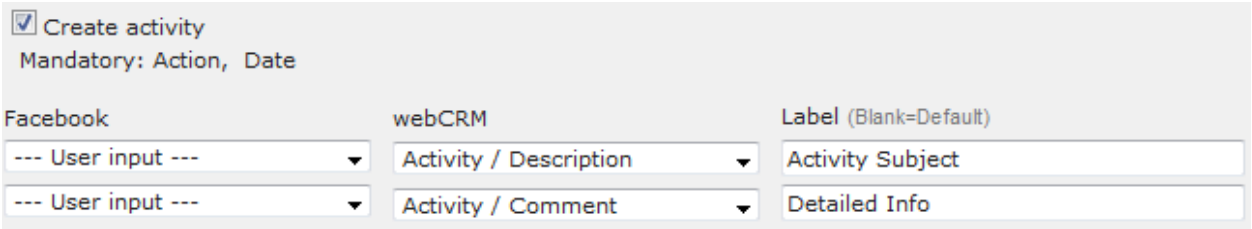
1. En webCRM ir a *Configuración → Integración → Hootsuite → Pág.Facebook* (*click en el Logo de Facebook*).


Integration: HootSuite
Email/Sync | Outlook/Exchange/Google | ERP-integration | Texting | API | TomTom | Landing pages | HootSuite
(Select)

2. Mapeo de los campos:
    a. ID → [Persona].[ID Facebook]
    b. Nombre de Usuario → [Persona].[Nombre Facebook][1]
    c. --- Entrada del usuario --- → [Person].[Skype]
    d. --- Entrada del usuario --- → [Person].[Cargo]
    e. --- Entrada del usuario --- → [Person].[Comentario]



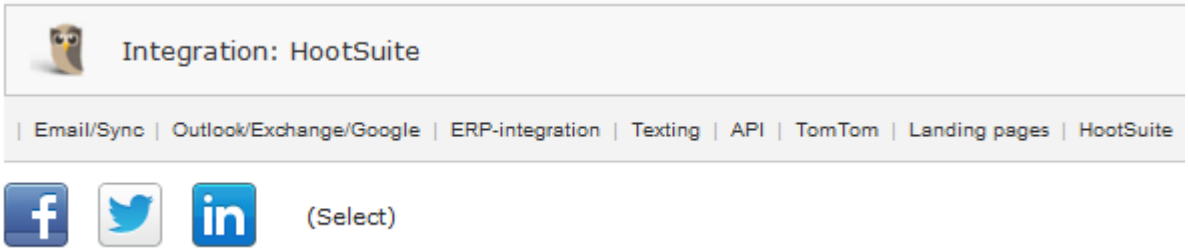
3. Seleccionar el click del checkbox para **Crear actividades o tareas**.
4. Mapeo de los campos asociados:
    a. --- *Entrada del usuario* --- → [Actividad].[Actividad Descripción]
    b. --- *Entrada del usuario* --- → [Actividad].[Actividad Comentario]



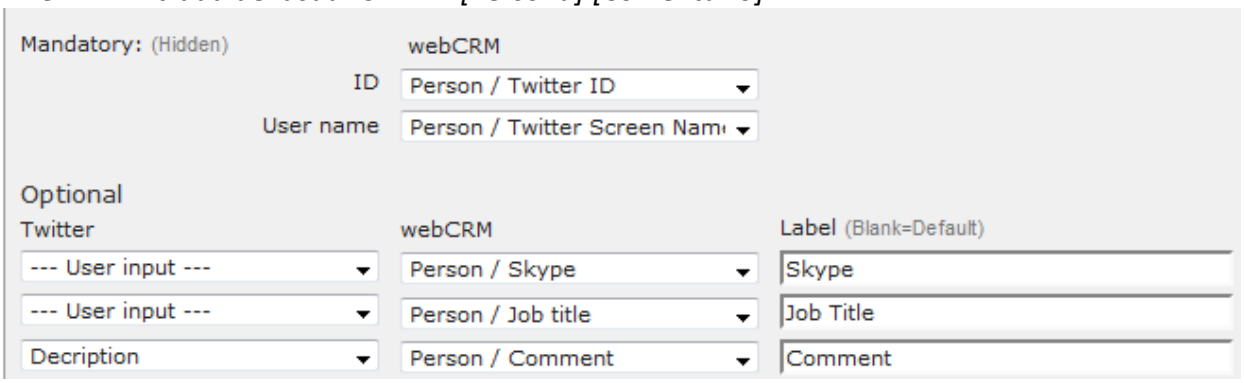
5. Guardar.

[1] Pasos [a, b] son obligatorios

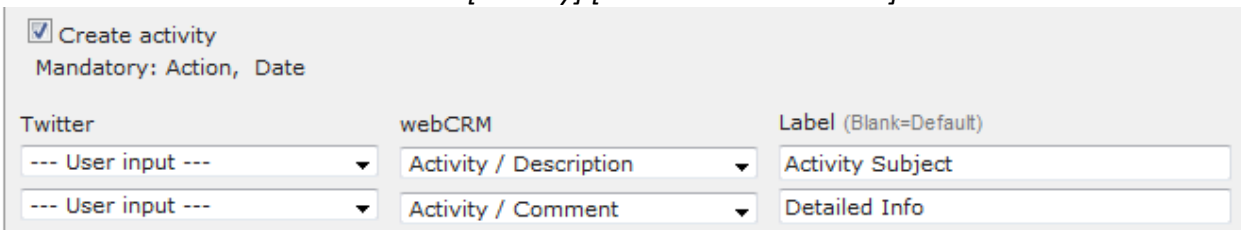
6. Ir a webCRM *Configuración → Integración → Hootsuite → Página Twitter* (*click en el logo Twitter*).


Integration: HootSuite
Email/Sync | Outlook/Exchange/Google | ERP-integration | Texting | API | TomTom | Landing pages | HootSuite
(Select)

7. Mapeo de campos:
   a. ID → [Person].[ID Twitter]
   b. Nombre de Usuario → [Persona].[Nombre/cuentaTwitter][2]
   c. --- Entrada del usuario --- → [Persona].[Skype]
   d. --- Entrada del usuario --- → [Persona].[Cargo]
   e. --- Entrada del usuario --- → [Persona].[Comentario]



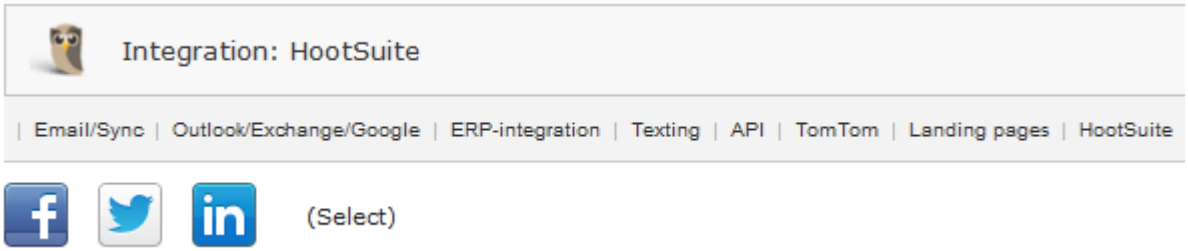
8. Hacer clic en el checkbox de **Crear actividad/tarea**.
9. Mapeo de campos:
   a. --- Entrada del usuario --- → [Actividad].[Actividad Descripción]
   b. --- Entrada del usuario --- → [Activity].[Actividad Comentario]



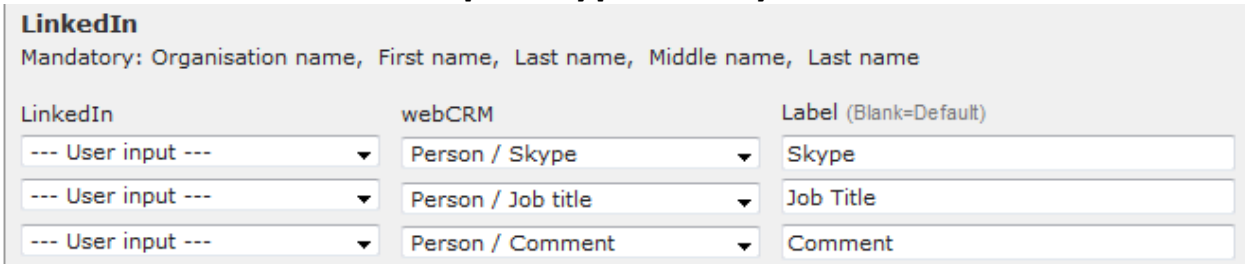
10. Guardar

[2] Pasos [a, b] son obligatiorios

11. Ir a webCRM *Configuración → Integración → Hootsuite → Pág. LinkedIn* (*click en el logo de LinkedIn*).


Integration: HootSuite
Email/Sync | Outlook/Exchange/Google | ERP-integration | Texting | API | TomTom | Landing pages | HootSuite
(Select)

12. Mapeo de campos:
    a. *--- Entrada del usuario --- → [Persona].[Skype]*
    b. *--- Entrada del usuario --- → [Persona].[Cargo]*
    c. *--- Entrada del usuario --- → [Persona].[Comentario]*



13. Hacer clic en el checkbox para **Crear actividad/Tarea**.
14. Mapeo de campos:
    a. *--- Entrada del usuario --- → [Actividad].[Actividad Descripción]*
    b. *--- Entrada del usuario --- → [Actividad].[Actividad Comentario]*
15. Guardar.

Ahora usted puede ir de nuevo a Hootsuite y estára listo para usar la Aplicación de webCRM. Es muy recomendable para refrescar la memoria caché del navegador si cambia la configuración en la App de webCRM. Puede borrar el caché mediante estas teclas de acceso rápido:

Navegador	Windows o Linux
Mozilla Firefox	Ctrl + F5
Internet Explorer	Ctrl + F5
Opera	Ctrl + R
Safari	Ctrl + R
Chrome	Ctrl + F5

webCRM App Funciones Principales

La App webCRM intenta ser de ayuda a los equipos de ventas ayudando y permitiendo al usuario crear nuevos Leads, Actividades y actualizando información relativa a los clientes basada en los perfiles sociales sobre Hootsuite. Aqui tiene una lista de funcionalidades:

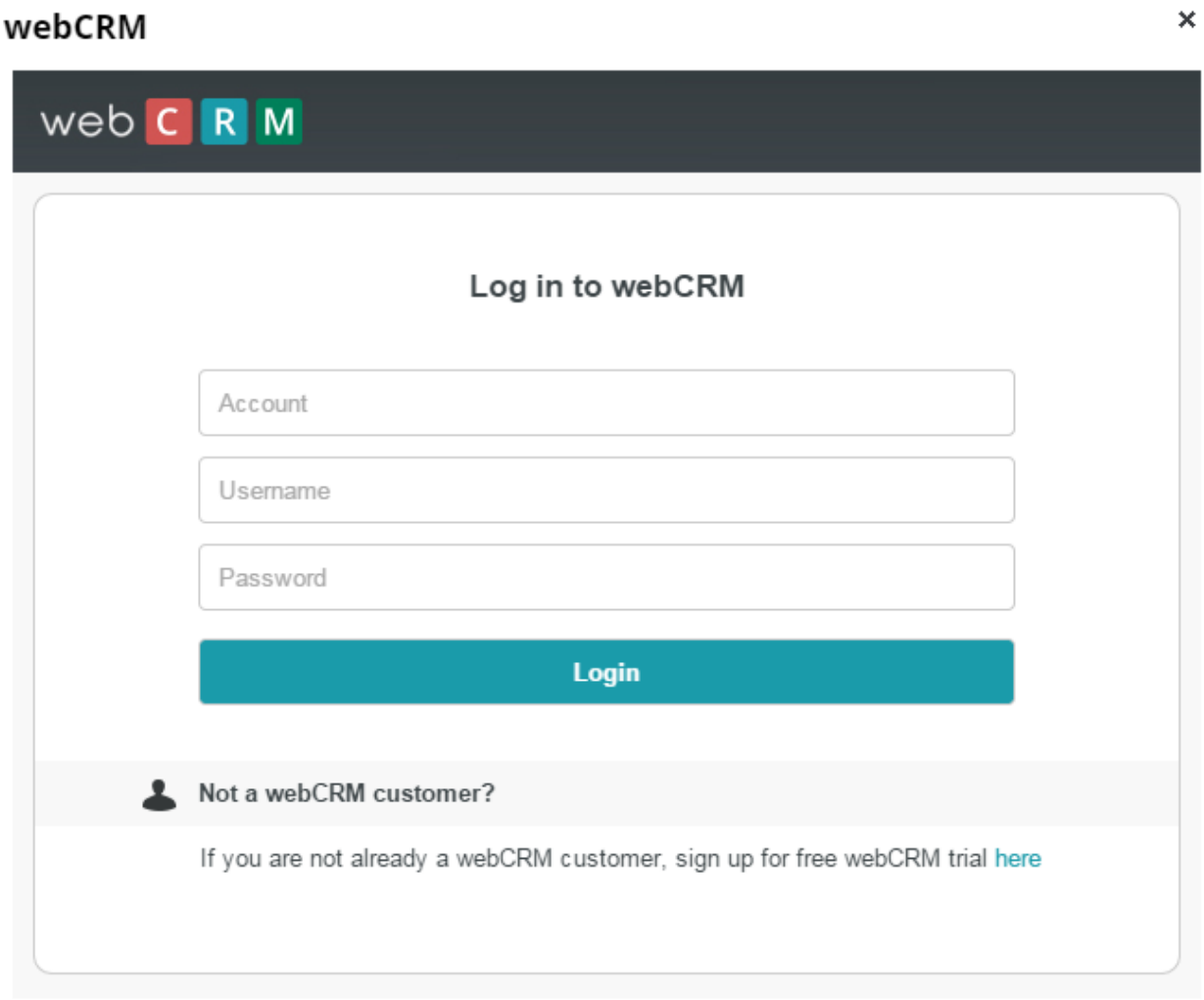
Función	Resumen
Crear/Actualizar un Lead desde Facebook o cuenta de Twitter	Un usuario puede crear un Lead en webCRM desde su perfil de Twitter o Facebook en Hootsuite. El usuario puede editar el registro, o añadir notas, guardando antes el Lead.
Crear una Actividad	Un usuario puede crear una actividad o reunión en webCRM desde un perfil de Twitter o Facebook en Hootsuite. El usuario puede editar el registro, o añadir notas, antes guardar la actividad.
Añadir una Comentario	Un usuario puede añadir un comentario a un Lead, basado en mensajes en Facebook o Twitter
Crear/Actualizar un Lead manualmente	Un usuario puede crear un Lead en webCRM desde Hootsuite manualmente. El usuario puede editar el registro, o añadir notas, guardando antes el Lead.
Crear una Actividad manualmente	Un usuario puede crear una actividad en webCRM desde Hootsuite manualmente. El usuario puede editar el registro, o añadir notas, antes guardar la actividad
Añadir un Comentario manualmente[3]	Un usuario puede añadir un comentario a un Lead en webCRM desde Hootsuite manualmente.

Antes de usar las funciones del App de webCRM, deberá loguearse en el sistema.

[3] Estará disponible en webCRM Stream

Acceso a webCRM desde la App de Hootsuite

Introduzca “Nombre de la cuenta”, “Usuario” y “contraeña” y accede a su sistema

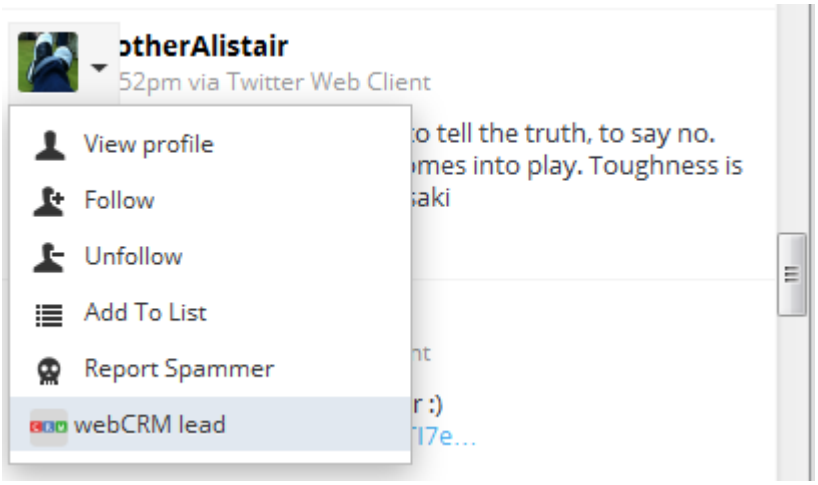


Usted tiene que entrar una sola vez, como la App webCRM utiliza de Hootsuite Single-Sign On (SSO). La próxima vez que se conecte a Hootsuite, no se le pedirá loguearse con las credenciales webCRM. Una vez que haya validado con éxito, puede utilizar plugins webCRM en Hootsuite. Ambos plugins permiten la desconexión de su cuenta actual, y le proporcionan enlaces a la Ayuda y Comentarios foros de HootSuite.

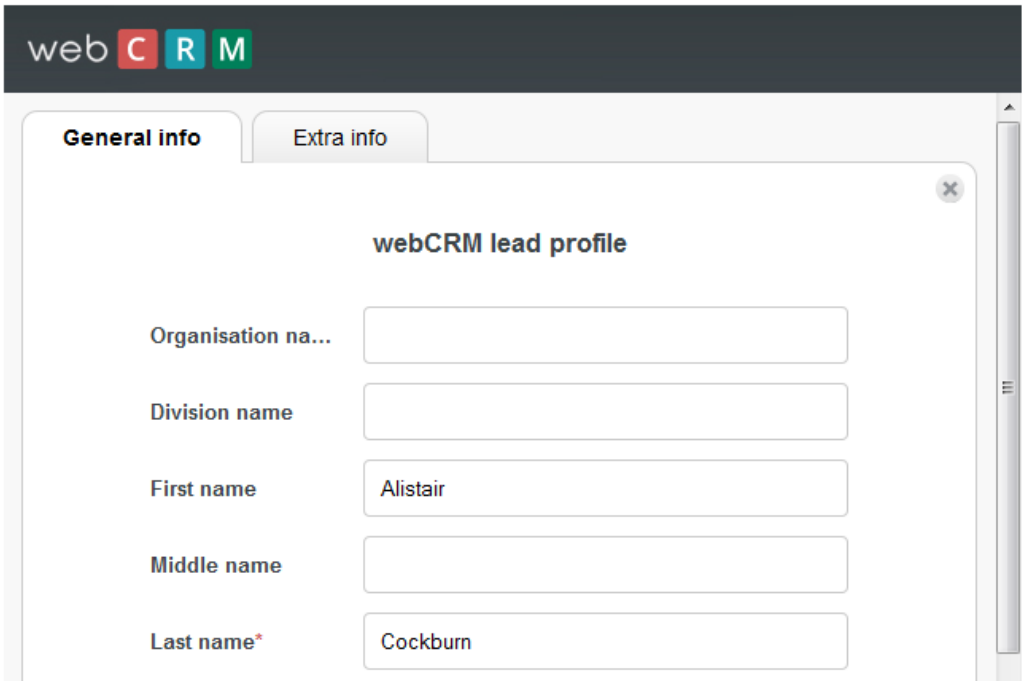
Crear/Actualizar un Lead desde Facebook o cuenta de Twitter

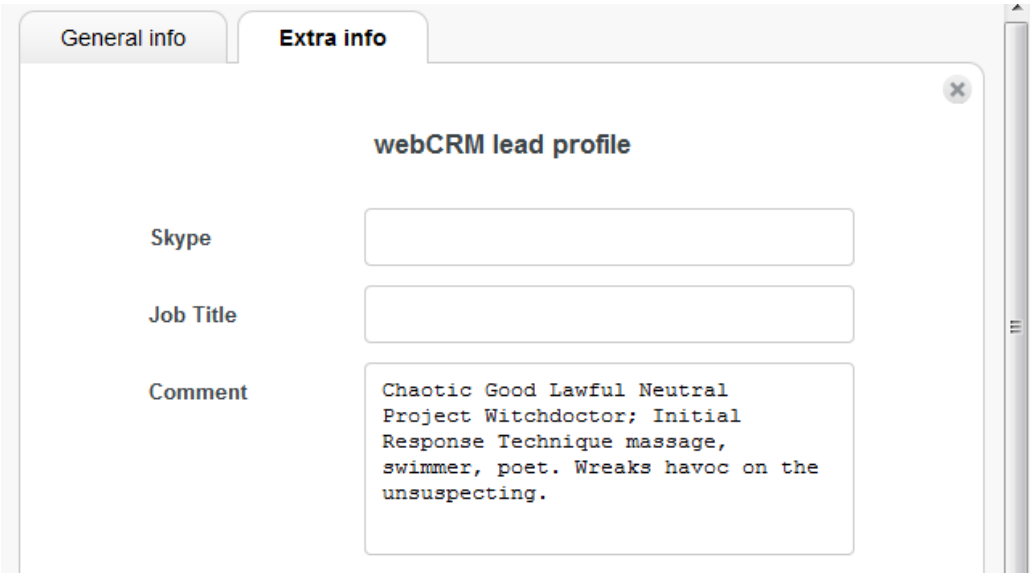
Para crear o actualizar un Lead desde un perfil de la red social, realice esta tarea:

1. Seleccione una cuenta de Facebook o de Twitter:



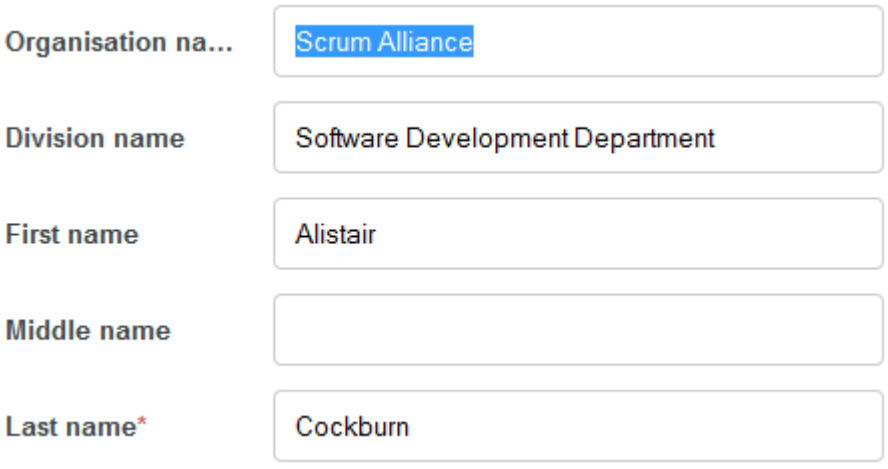
2. Seleccione **webCRM Lead/Potenciales clientes** en el menú.
   El Nombre, **Apellido** y un **Comentario** serán extraídos desde el perfil de la red social.





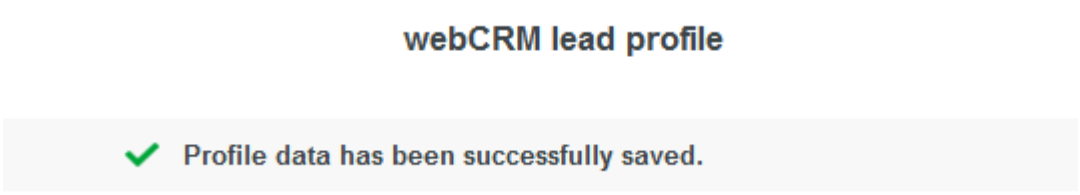
3. Introduzca los datos en los campos:
    a. Nombre de Organización[4]
    b. Nombre de División (Si la hubiese)
    c. Skype
    d. Cargo/Profesión

    También puede modificar los campos:
    a. Nombre
    b. Apellido
    c. Comentario

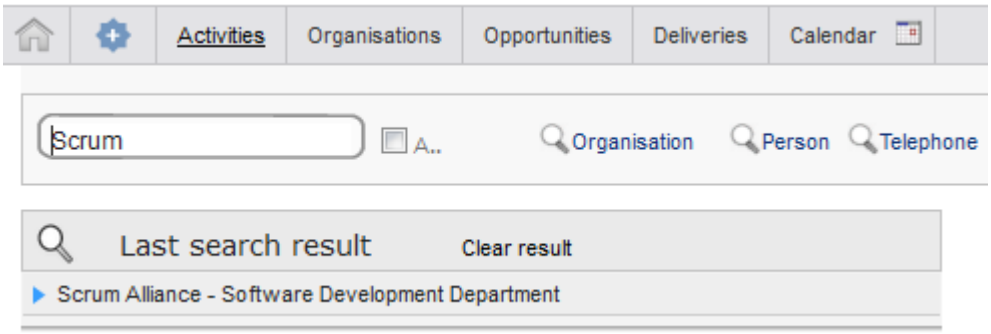


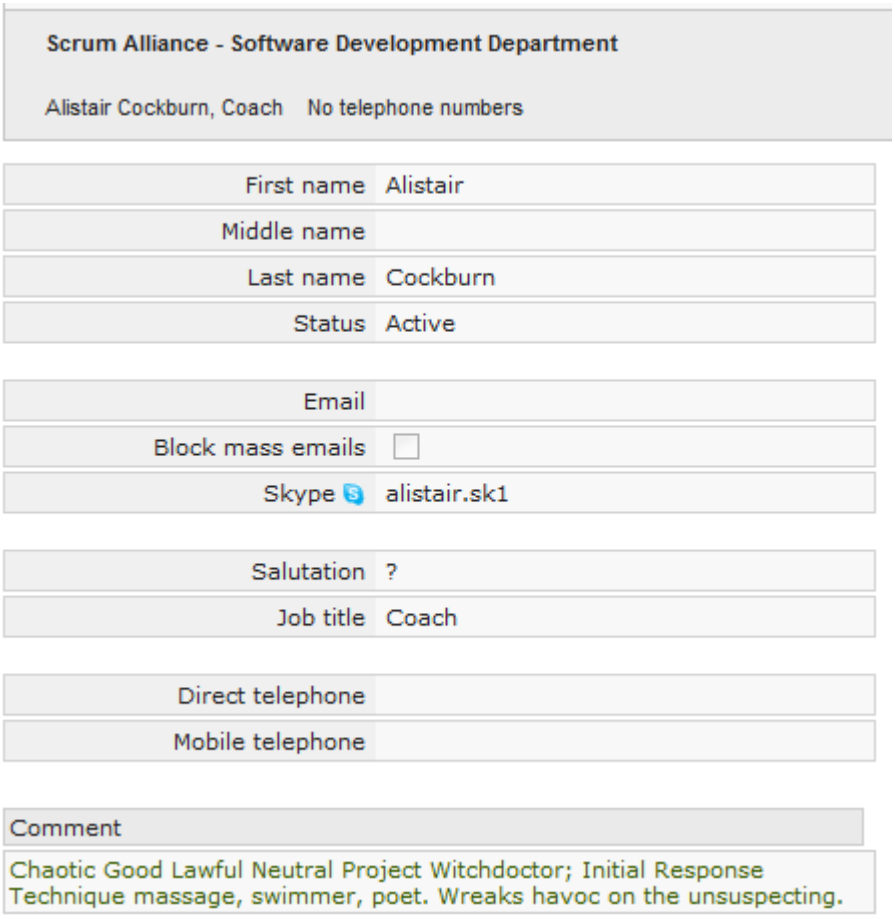
[4] Nombre de la Organización y el Apellido son los campos Obligatorios.

4. Guardar cambios



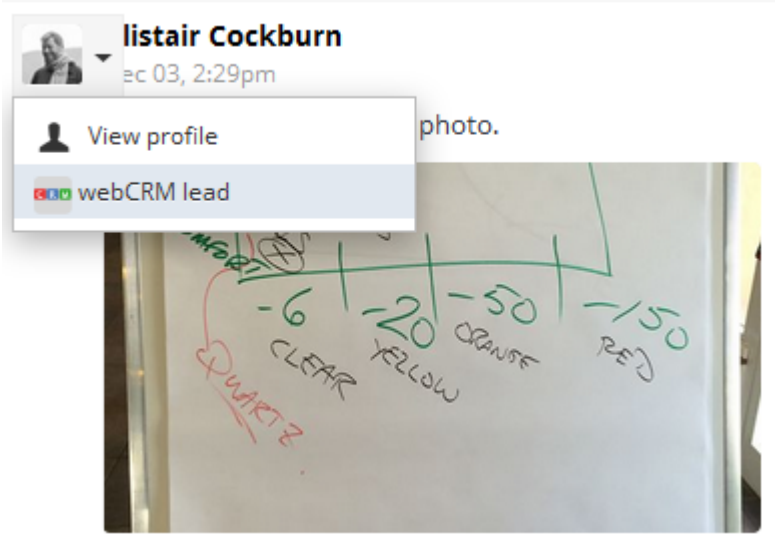
5. Una ficha del cliente será creada en la base de datos webCRM y encontrar por nombre Organización…





Crear una Actividad/Tarea

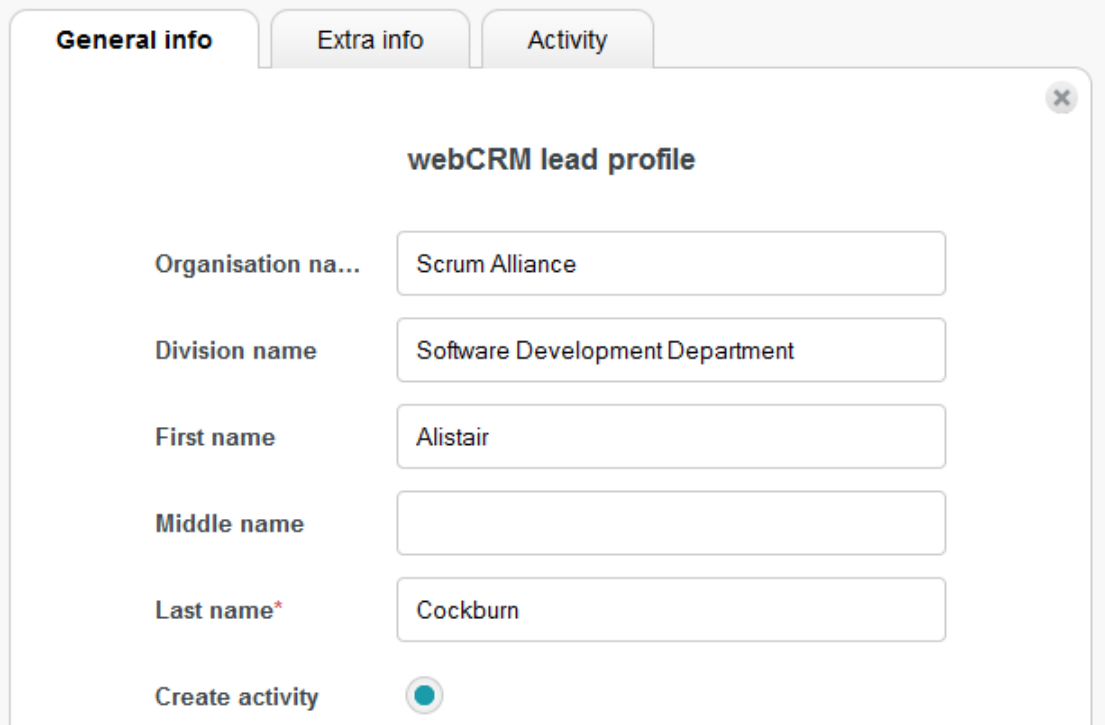
Para crear una actividad en una ficha previamente conectado (Facebook o Twitter), realice esta acción:



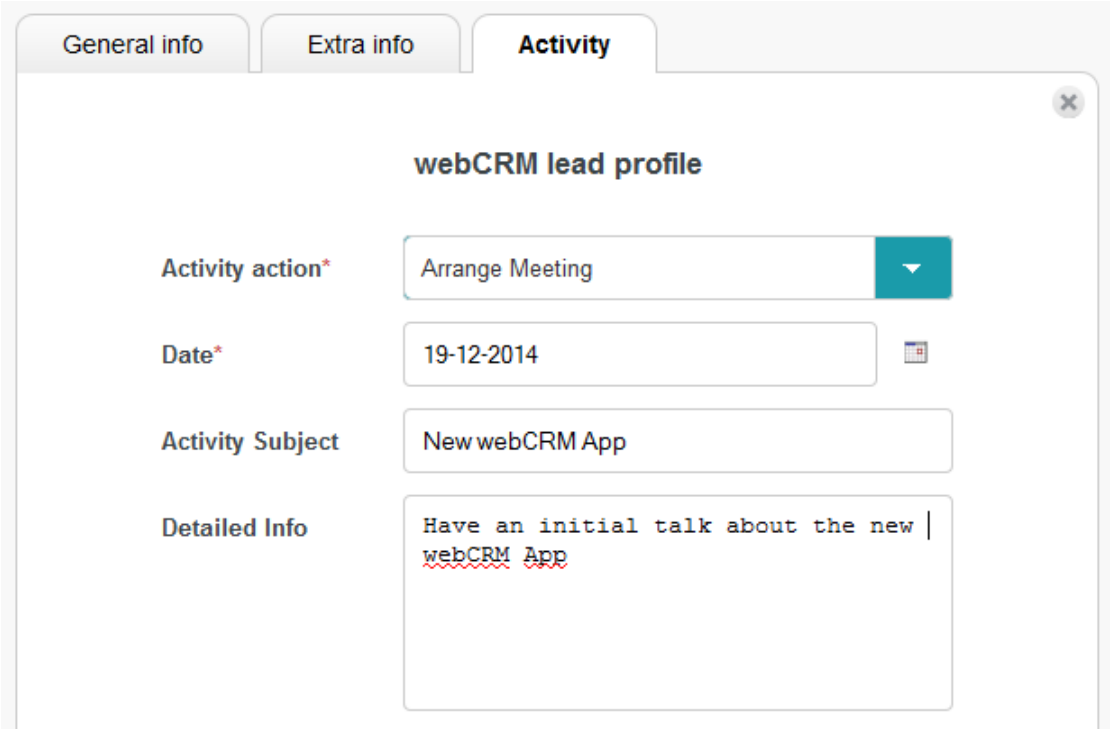
1. Seleccione **webCRM Lead** desde el menú.

2. Haga Click en el radio-botón de Crear Actividad. Aparecerá la ficha Actividad.

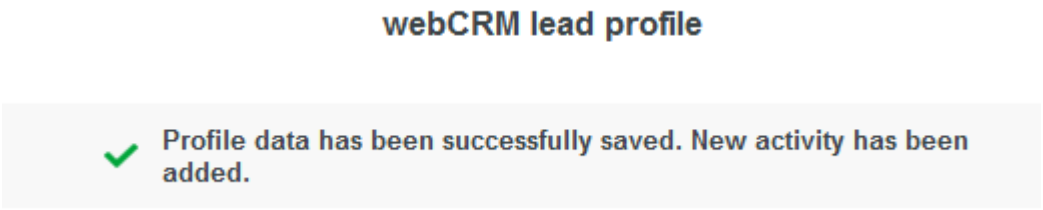
   NOTA: El radio-botón estará active solo si la cuenta de la red social fue previamente vinculada a webCRM.



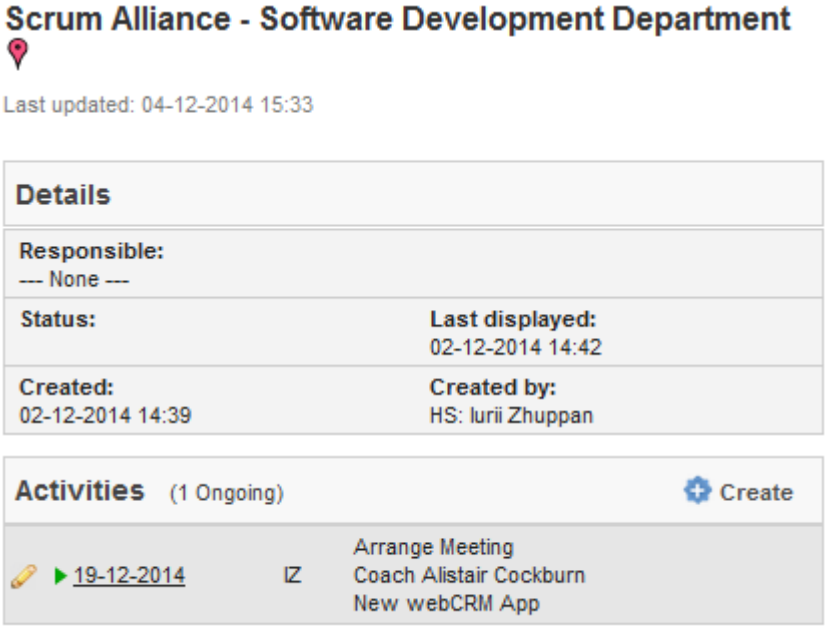
3. Introduzca los siguientes datos en los campos:
   a. Acción de la activitidad
   b. Fecha
   c. Asunto de la actividad
   d. Información Ampliada



4. Guarde cambios

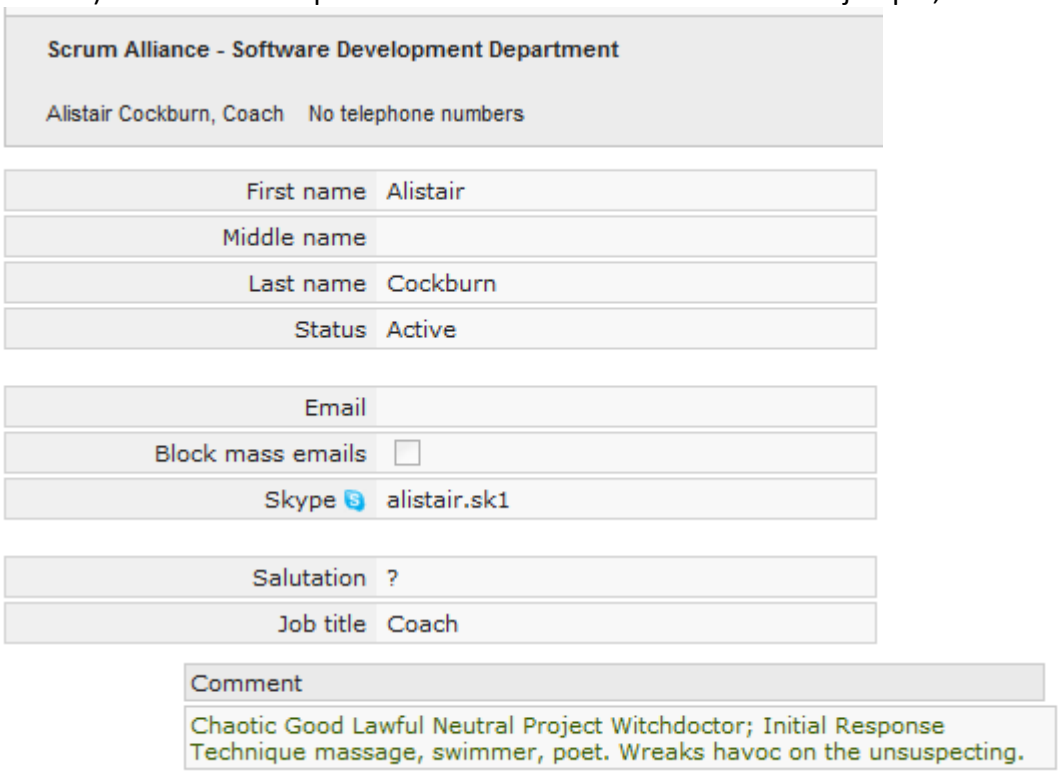


5. La actividad está creado en webCRM y accessible desde la Organización/Cliente.



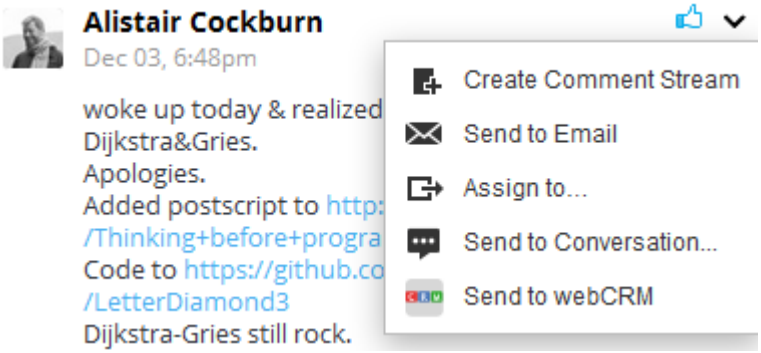
Añadir un Comentario

Podrá añadir un comentario basado en el post de un usuario en una red social (Facebook o Twitter) si la cuenta fue previamente vinculado a webCRM. Por ejemplo, esta cuenta vinculada:

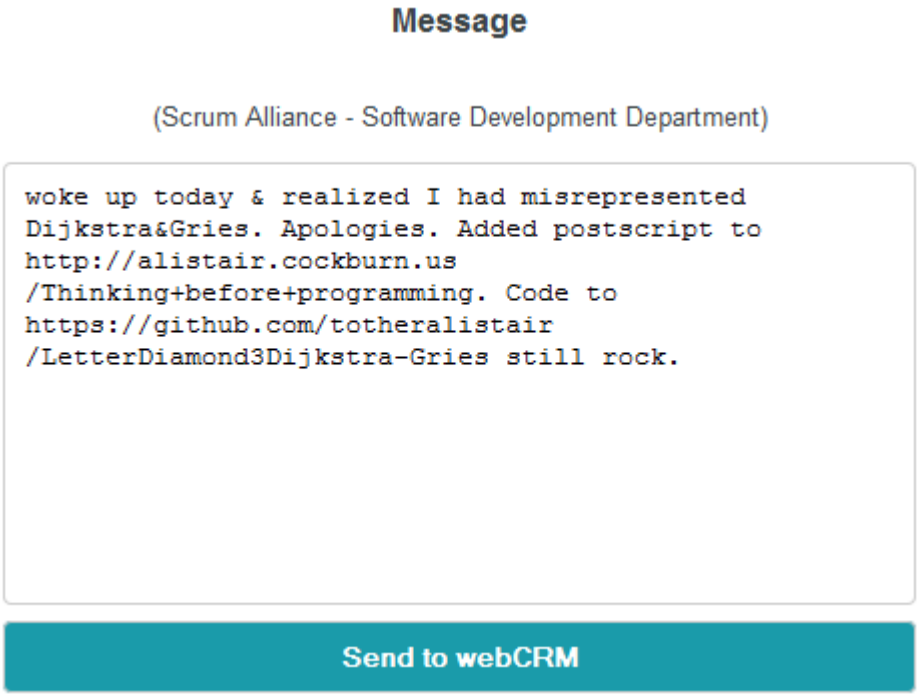


Con el fin de añadir un post del usuario como un comentario sobre webCRM, realice esta tarea:

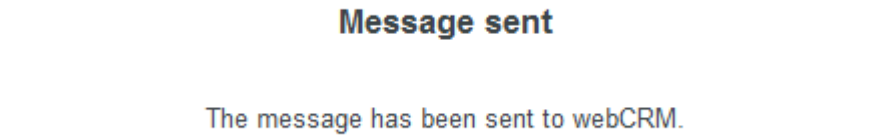
1. Mueva el ratón sobre un pequeño botón en la esquina superior derecha de la entrada



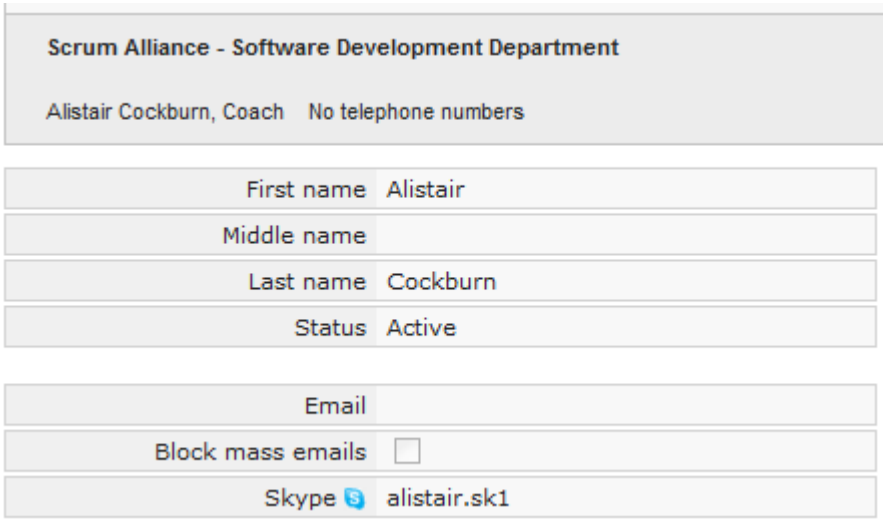
2. Seleccione **Enviar a webCRM** menú.


Message
(Scrum Alliance - Software Development Department)
woke up today & realized I had misrepresented Dijkstra&Gries. Apologies. Added postscript to http://alistair.cockburn.us /Thinking+before+programming. Code to https://github.com/totheralistair /LetterDiamond3Dijkstra-Gries still rock.
Send to webCRM

3. Puede modificar el mensaje y enviar a webCRM.
4. Envíe a webCRM.



5. Revise el Lead en webCRM



Comment
HootSuite: Iurii Zhuppan 2014-12-04 woke up today & realized I had misrepresented Dijkstra&Gries. Apologies. Added postscript to http://alistair.cockburn.us /Thinking+before+programming. Code to https://github.com/totheralistair /LetterDiamond3Dijkstra-Gries still rock. Chaotic Good Lawful Neutral Project Witchdoctor; Initial Response Technique massage, swimmer, poet. Wreaks havoc on the unsuspecting.